

Червоний, П. Шляхи формування комунікативної та конфліктної компетентності офіцерів керівної ланки навчальних курсів / П. Червоний // Науковий вісник Чернівецького університету : Педагогіка та психологія : зб. наук. пр. / Чернів. нац. ун-т ім. Юрія Федьковича. – Чернівці: Вид-во ЧНУ, , 2007. – Вип. 331. – С. 182-188.

182

УДК 378

*Червоний Павло Дмитрович,
Харківський національний університет внутрішніх справ, м. Харків*

ШЛЯХИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТА КОНФЛІКТНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОФІЦЕРІВ КЕРІВНОЇ ЛАНКИ НАВЧАЛЬНИХ КУРСІВ

Постановка проблеми. Володіння вміннями і навичками ефективно спілкуватися посідає важливе місце у виховній роботі **офіцерів керівної ланки навчальних курсів** з курсантами МВС України. Власне їхня наявність і сформованість - це одна з передумов

здійснення виховної роботи, що запобігає виникненню та розгортанню конфліктів, передусім, у взаєминах з курсантами.

У виховній діяльності офіцерів керівної ланки навчальних курсів особливу роль мають комунікативні вміння та конфліктна компетентність. Комунікативна компетентність в педагогічній науці визначається як взаємопов'язані групи перцептивних умінь, власне вміння вербального спілкування.

Так, перцептивні вміння – вміння сприймати, розуміти інших людей – дозволяють вихователю глибоко проникати в природу іншої особистості, виявляти її індивідуальні особливості, характер, адекватно сприймати й інтерпретувати інформацію, отриману від співрозмовника, тощо [1].

Аналіз останніх досліджень. Слід зазначити, що багато дослідників (А.Анцупов, О. Гуменюк, Є. Дурманенко, А. Лукашенко) вважають причинами значної кількості конфліктів і конфліктних ситуацій низький рівень спілкування педагогів, наявність значної кількості комунікативних бар'єрів, що призводить до можливих значних втрат і спотворювання інформації у процесі міжособистісної та міжгрупової взаємодії. «...найважливішим фактором виникнення конфліктів у навчальних закладах є відсутність або нестача конфліктологічної компетентності педагогів» [5, с.88].

Мета нашої роботи полягає в тому, щоб доказати необхідність формування у офіцерів керівної ланки навчальних курсів комунікативної та конфліктної компетентності.

Виклад основного матеріалу. Для здійснення виховної роботи серед курсантів офіцер керівної ланки навчального курсу повинен бути підготовлений, педагогічно компетентний. Тому необхідно поетапно навчати офіцерів керівної ланки навчального курсу та молодших командирів виховної роботи з курсантами [7, с.213].

Уміння здійснювати ефективне спілкування з урахуванням особистісних особливостей і емоційних станів вихованців є запорукою успішного виховного процесу.

Під комунікативною компетентністю розуміють здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування [3]. Вона передбачає уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню. Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми.

Можна виокремити такі складові комунікативної компетентності:

- орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, яка заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда;
- спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин і умов соціального середовища;
- знання, уміння і навички конструктивного спілкування.

На думку автора, досвід формування комунікативної та конфліктної компетентності офіцери керівної ланки начального курсу можуть набути в результаті проходження тренінгових занять, які не повинні обмежуватися закріпленням статутних відносин, а розвивати навички продуктивного спілкування та конфліктної компетентності.

У навчально-виховному процесі керівнику навчального курсу необхідно прогнозувати виникнення конфліктів, які можуть виникають у малих соціальних групах і міжгрупових взаєминах колективу навчального курсу. Малі групи – це групи людей (курсантів, викладачів, офіцерів, тощо) об'єднані спільною навчальною, освітньою, виховною, культурно - дозвільською та іншими видами діяльності, загальними цілями й інтересами, що знаходяться в безпосередніх взаєминах один з одним. Будь-яка соціальна група є складним соціально-психологічним утворенням, в якому одночасно можуть функціонувати формальна і неформальна системи відносин. У свою чергу, неформальні відносини в групі включають ціннісно-нормативну систему, статусно-рольову структуру й систему міжособистісних зв'язків. Така група знаходиться в складній системі взаємин з іншими групами. Інакше кажучи, в групі відбивається все різноманіття суспільства. Тому в ній, зрозуміло, можуть виникати найрізноманітніші конфлікти.

Найбільш характерними з них можуть бути:

1. Внутрішньо-особистісний конфлікт, який може бути: а) зумовлений внутрішньо-груповими проблемами; б) принесений із зовні, який викликає групову емоційну напруженість.
2. Міжособистісний конфлікт:
 - а) ціннісно-нормативний; б) статусно-рольовий; в) психологічної несумісності;
3. Конфлікти між групою (підгрупою) і членом групи або командиром групи.
4. Конфлікти між підгрупами в окремій групі.
5. Конфлікти між формальними і неформальними системами відносин [4].

На наш погляд, соціально-психологічний тренінг комунікативної компетентності є одним із засобів підготовки офіцерів керівної ланки навчального курсу до виховної роботи з курсантами. Для тренінгу

характерним є інтенсивний ритм роботи, повне занурювання в реальні ситуації, які змодельовані на занятті, емоційна насиченість, інтелектуальна напруга. В процесі тренінгу ефективніше вирішуються питання розвитку особистості, успішно формуються комунікативні навички. Тренінг дозволяє учасникам переглянути раніше сформовані стереотипи й розв'язати особисті проблеми.

Основна мета соціально-психологічного тренінгу – підвищення компетентності у сфері спілкування. Мета конкретизується у таких завданнях – набуття знань у галузі психології особистості, групи, спілкування; формування умінь та навичок спілкування [2, с.6].

Як вважає М.Ю. Рогінський, головною особливістю соціально-психологічного тренінгу є те, що учасник здобуває в результаті навчання не «голе» теоретичне знання у вигляді яких-небудь рекомендацій і порад, а новий практичний людський досвід. Це досягається за рахунок того, що тренінг, будучи, по суті, тільки моделлю, імітацією життя, сприймається суб'єктивно про себе й свою компетентність в галузі спілкування. Кілька днів тренінгу дорівнюють двом, а то й більше рокам свого життя [6, с.3].

Існує ряд ситуацій, які самі по собі можуть бути проблемними. Так, в галузі професійного спілкування до них можна віднести:

1) Побудову контакту й налагодження відносин. Як правильно будувати свої відносини й спілкування з вищестоящими керівниками, колегами, підлеглими.

2) Як поводитися, якщо відомо, що той, до кого ти повинен звернутися, упереджено ставиться до тебе.

3) Керування груповою діяльністю й конфліктом. Як уникнути виникнення конфлікту й зуміти вміло вирішити його? Як поводитися, якщо в розмові стосовно вас проявляють брутальність, зарозумілість?

4) Здійснення функції оцінки й контролю виконання. Для цієї ситуації типові такі питання: як правильно спілкуватися з людьми, яких ти оцінюєш, і діяльність яких ти контролюєш? Як висловлювати критичні зауваження своїм підлеглим, особам рівного з тобою статусу, керівникам? Як поводитися, коли тебе критикують вищестояще керівництво, колеги, підлеглі?

У кожної людини причина виникнення комунікативних труднощів і перерахованих вище ситуацій носять суголубо індивідуальний характер. Однак для більшості людей характерно наступне: людина зазвичай не вміє встановлювати оптимальний контакт у силу деяких особистих особливостей - своїх устояних поглядів, смаків, оман. Це стосується як себе, так й інших людей і навколишнього світу.

У соціально-психологічному тренінгу нікому не дається ніяких порад, особа стає компетентною у колі спілкування за рахунок інтеграції на більше високому рівні.

У ході проведення соціально-психологічних тренінгів використовуються різні методи роботи, зокрема, різновиди лекцій – лекція-бесіда (діалог), лекція-дискусія, проблемна лекція, лекція-аналіз конкретної ситуації, лекція-консультація, що збагачують класичну лекцію і активізують діяльність слухачів.

Широко застосовуються також ігри, які сприяють сукупному розвитку здібностей і вмінь людини (аналітичних, рефлексивних, умінь застосовування на практиці набутих знань тощо).

Найбільш важким періодом навчання для курсанта є перший курс. Офіцерам керівної ланки навчального курсу доводиться змінювати і навіть ламати стереотипи сприймання першокурсникам всього оточуючого середовища, руйнувати накопичені за період шкільного життя та у родині досвід і навички спілкування, діяльності. Водночас вони створюють елементи нового у житті першокурсників за допомогою діалогічного спілкування, надають інформацію, яку необхідно засвоїти для пристосування до нових умов, закріплюють виховний вплив власним прикладом.

Тому принципово важливо для офіцерів керівної ланки навчального курсу розвивати вміння вести діалог з курсантами, колегами, батьками, що передбачає настрій співбесідника, настанову на довіру до нього, без оціночного сприйняття особистості партнера як рівного, його право на власну думку, позбавлення від повчань і догм. Завдяки вмінням діалогічного спілкування відбуваються рівноправна взаємодія, самопізнання й взаємопізнання одночасно кожним партнером зі спілкування.

Особливо підкреслимо, що умови формування конфліктологічної компетентності офіцера керівної ланки навчального курсу – опора на його досвід, який носить творчий характер, та організація співпраці у процесі діалогового спілкування.

Розглянемо детальніше форми і методи навчання, що нами використані для формування комунікативної та конфліктологічної компетентності офіцерів керівної ланки навчальних курсів, а саме:

тренінги, ділові ігри, „мозковий штурм”, діагностика і самодіагностика

властивостей і особливостей людини, які прямо або опосередковано зумовлюють її конфліктність, *створення портретів офіцера, батька, пересічного громадянина, курсанта* (конфліктогенного, толерантного, авторитету), що спонукало кожного замислитися про власний досвід, а всіх разом – прийти до спільних загальних висновків; сприяло формуванню стійкого

інтересу до проблем конфліктів, набуттю особистісно значущих конфліктологічних знань, виробленню комунікативних умінь, гнучкості мислення й поведінки, розвитку особистісних і професійних якостей;

аналіз, моделювання, програвання розв'язання конкретних ситуацій і конфліктів, що відіграло велику роль у розвитку інтелектуально-рефлексивних здібностей, виборі правильного стилю поведінки в конфліктних ситуаціях, формуванні комплексних конфліктологічних умінь, обґрунтованого прогнозу розвитку подій у конфлікті, ведення діалогу з учасниками конфлікту, володіння методами подолання протистояння.

Виходячи з того, що компетентність людини визначається не лише її науковими знаннями, вміннями, здібностями, а й ціннісними орієнтаціями, мотивами діяльності, ми, насамперед, поцікавилися, які мотиви спонукають офіцерів керівної ланки навчальних курсів до професійного самовдосконалення й набуття на цьому шляху конфліктологічної компетенції.

Результати діагностики, отримані в ході дослідження, дозволили виділити спектр мотивів, що спонукають офіцерів керівної ланки навчальних курсів до розвитку конфліктологічної компетентності. На основі опитування і ранжування отримано такі дані:

- інтерес до проблем конфліктів у навчально-виховному процесі;
- прагнення підвищення знань та комунікативних здібностей;
- налагодження добрих стосунків з оточенням, уникнення напруженості у взаєминах;
- розвиток власних можливостей і здібностей;

Переважну ж більшість офіцерів керівної ланки навчальних курсів цікавили конфліктологічні питання, багатьох турбували проблеми розвитку професійної компетентності.

Висновки.

Таким чином, формування у офіцерів керівної ланки навчального курсу педагогічної комунікації, застосування активних форм і методів діалогічного спілкування у процесі конфліктологічної підготовки дозволяє встановлювати довірливі відкриті, стосунки, сформувати сприятливий навчальний клімат – «атмосферу психологічної підтримки», що буде спонукати до співтворчості суб'єктів навчального процесу, спільного розв'язання проблемних ситуацій, сприяти зняттю меж між пізнанням, переживанням і діями, формуванню позитивної мотивації, адекватної самооцінки, гнучкості мислення і поведінки, вдосконаленню комунікативних умінь, розвитку соціальної перцепції, толерантності, емоційної реактивності, співпереживання, емпатійного розуміння інших.

Summary

The ways of training of senior officers to are educational process with cadets to optimize education system in governmental institutions of the Ministry Interior of Ukraine are considered in this article.

Резюме

В статье рассматривается целесообразность подготовки офицеров руководящего звена учебных курсов к воспитательной работе в высших учебных заведениях МВД Украины с целью формирования коммуникативной и конфликтной компетентности.

Резюме

В статті розглядається доцільність підготовки офіцерів керівної ланки навчальних курсів до виховної роботи з курсантами у вищих навчальних закладах МВС України з метою формування комунікативної та конфліктної компетентності.

Література

1. Бодалев А.А. Восприятие и понимаие человека человеком. – М.: Наука, 1982. – 217с..
2. Вітенко І.С., Борисюк А.С., Вітенко Т.І. Соціально-психологічний тренінг: цикл вправ для підготовки лікарів-медичних психологів: Навчально-методичний посібник / За ред..проф.Вітенко І.С. – Чернівці: Книги –XXI, 2005. – 128с.
3. Гончар Т.І. Комунікативна компетентність: суть, структура, розвиток. [інтернет ресурс, спосіб доступу: URL: http://knukim-edu.kiev.ua/articles_gonchar.htm].
4. Дурманенко Є.А. Конфлікти в педагогічному процесі: Монографія. – Луцьк: РВВ «Весна» Волин. держ. ун-ту ім. Леся Українки, 2004. – 287с.
5. Лукашенко А.О. Педагогічні умови формування конфліктної компетенції вчителя загальноосвітнього навчального закладу: Дис...канд. пед. наук: 13.00.04. – Харків, 2005. – 238с.
6. Рогинский М. Ю. Игровые элементы активного обучения: СПТ. – Л.: Знание, 1991. – 16с.
7. Червоний П.Д. Педагогічна компетентність курсових офіцерів як складова формування готовності до виховної роботи з курсантами у вищих навчальних закладах МВС України // Професіоналізм педагога (Європейський вибір України): Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції «професіоналізм педагога (Європейський вибір України)», 21-23 вересня 2005р., м. Ялта. – 3б. статей. – Ялта: РВВ КГУ. – С.210-214.